



1. FINALIDADE

Este procedimento tem por finalidade padronizar e orientar os Bombeiros Militares que prestam serviços nas SsCO dos quartéis operacionais do CBMERJ.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS:

Este trabalho foi elaborado baseado na experiência e rotina dos operadores do COCBMERJ e das SsCO das Unidades Operacionais do CBMERJ. Para facilitar o entendimento, utilizamos o resultado de pesquisas realizadas durante as instruções levadas a efeito pelos oficiais e praças do COCBMERJ. O POP do Operador de Comunicações segue uma linha cronológica de ações padronizadas a serem realizados por todos os Bombeiros Militares que trabalham nas SsCO dos quartéis de Bombeiros. Elaboramos as rotinas dos Operadores de comunicações de forma seqüencial, a qual se inicia no momento em que o militar entra de serviço na SsCO, até o momento em que passa o serviço ao seu substituto. Entretanto, detalhamos, principalmente, as ações dos operadores de comunicações em seu momento mais crítico e importante. Ou seja, no momento em que o aviso de socorro ocorre, no atendimento do telefone de emergência (discriminamos também os possíveis avisos direto ou pessoalmente de um solicitante) e, em seguida, nas demais fases do socorro, cujo sucesso depende muito das ações do Operador e que são discriminadas de uma forma padronizada neste POP, e que, certamente, têm o objetivo de facilitar o trabalhos dos %Comunicantes+

3. PROCEDIMENTOS:

3.1 DO COMUNICANTE AO ASSUMIR O SERVIÇO

3.1.1 Conferir a carga da SsCO e verificar se todos os equipamentos estão em condições de uso;

3.1.2 Em caso de falta ou alteração em qualquer equipamento, comunicar, imediatamente, ao superior imediato (sargento de dia / oficial de dia / Chefe da SsCO);

3.1.3 Realizar teste com os rádios portáteis, rádios das viaturas da OBM e com o COCBMERJ;

Além disso, testar todos os telefones da OBM, dos membros das guarnições, do Comandante do Socorro e os do COCBMERJ;

3.1.4 Informar ao COCBMERJ sobre os socorros e ações em andamento;

3.1.5 Manter uma lista telefônica acessível, grifando os telefones mais utilizados;

3.1.6 Estabelecer com o comandante do socorro um PC (Posto de Comando) no local da ocorrência. Possivelmente a viatura AR, ABS ou mesmo um membro da guarnição para ser a ligação em comunicações entre a SsCO e o local do evento;

3.1.7 Instruir-se a respeito do Sistema de Rádio, dos equipamentos de radiocomunicação e sobre os grupos rádio (canais) utilizados pela OBM. As

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO



comunicações, via rádio digital, são gravadas e autenticam a informação do comunicante.

3.2 DO COMUNICANTE DURANTE O SERVIÇO

3.2.1 Estar atento às chamadas de socorros que poderão advir pelos diversos canais de entrada: telefone, rádio rede bravo, pessoalmente, mídia (TV, Rádio, Twiter , internet, etc);

3.2.2 Agir proativamente quando em escuta da rede Bravo, apoiando o interlocutor sempre que possível;

3.2.3 Realizar testes rádio / telefone todas as vezes que lhe for requisitado, principalmente nos horários estabelecidos pelo COCBMERJ. (14:00 e 21:00 hs);

3.2.4 Manter o Sistema Informatizado de controle de ocorrências/despacho de viaturas atualizado. Principalmente com a situação das viaturas da OBM (Disponíveis, Indisponíveis, Inoperantes e Operantes), a localização das mesmas e as demais informações, conforme orientado pela ASSINFO e pelo COCBMERJ;

3.2.5 Registrar no Sistema Informatizado, em vigor no CBMERJ, o mais rápido possível, todas as informações obtidas pelo comunicante, bem como as oriundas do local de socorro;

3.2.6 Preencher, os dados da ocorrência no Sistema Informatizado, imediatamente e em tempo real, e conferir as informações com os chefes de guarnição, logo após o regresso do socorro;

3.2.7 Conferir, ao sair de serviço, se todas as ocorrências foram encerradas no sistema informatizado;

3.2.8 Em caso de dúvidas relativas à atualização do Sistema OBM, estas poderão ser dirimidas com o Chefe de Equipe ou com o Chefe da Divisão de Tecnologia no COCBMERJ;

3.2.9 Conhecer e manter o Sistema de Gravação Telefônica em perfeitas condições, e realizar pelo menos 01(um) teste diário neste Sistema;

3.2.10 Acionar o CSM/M Tel sempre que um equipamento, rádio ou telefone, apresentar defeito, e informar ao COCB sobre o procedimento adotado;

3.2.11 Acionar a ASSINFO sempre que o Computador da SsCO ou o Sistema OBM apresentar problema técnico;

3.2.12 Informar, imediatamente, ao escalão superior (Cmt do Socorro, Sgt de dia, Of. de Dia) e a BRAVO 00 qualquer situação adversa ou de difícil solução;

3.2.13 Em qualquer situação de dúvida ou de necessidade de qualquer apoio operacional, entre em contato imediatamente com Bravo 00. O COCB deve ser SEMPRE acionado para atuação em apoio às OBM;

3.2.14 Estar atento às normas, instruções e notas de boletim, relacionadas com o serviço;

3.2.15 Conhecer os detalhes de socorro que possuem prioridade, ou seja, os casos que não há necessidade de confirmação, tais como: Colisão/ fogo em veículo, suicidas, solicitações repetidas via telefone e socorros oriundos de

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO



Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO

fontes idôneas (órgãos, funcionários públicos e pessoas conhecidas). Estes casos são de emergência máxima e devem ser atendido, no mínimo espaço de tempo possível, mesmo com risco de se avançar com as viaturas para um falso aviso de socorro;

3.2.16 Nos casos em que não há necessidade de confirmação imediata, o comunicante deverá estabelecer novo contato com o solicitante após a saída do socorro;

3.2.17 Manter contato com o PC Av (Posto de Comando Avançado) nos grandes eventos.

3.2.18 Anotar a hora da saída das viaturas de socorro do quartel, a hora de chegada ao local da ocorrência, a hora do início do regresso à OBM e a de chegada do socorro à OBM.

3.2.19. Atualizar a situação do evento, a cada dez minutos.

3.3 DO COMUNICANTE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

3.3.1 Atender, no máximo, ao 3º toque e dizer: %Corpo de Bombeiros do (OBM)

bom dia/boa tarde/boa noite. Qual a sua emergência?+e zelar pela qualidade do atendimento telefônico ao público externo;

3.3.2 Estabelecer uma relação harmônica com o cidadão, e estar preparado para situações adversas;

3.3.3 Agir tranquilamente, procurando causar boa impressão da Corporação ao solicitante, demonstrando interesse pela fala dele (saber ouvi-lo), que deseja ajudá-lo e que será o responsável pelo atendimento da solicitação;

3.3.4 Proporcionar um clima de confiança, de segurança, de respeito e permitir que o solicitante fique à vontade para suas colocações. Assim, ele fornecerá informações precisas para o apoio às demais fases do socorro: %confirmação+, %deslocamento+, %chegada ao local+, etc... ;

3.3.5 Atender o solicitante com agilidade, paciência, tranquilidade, presteza e rapidez;

3.3.6 Instruir o solicitante do socorro, quando possível, e acalmá-lo. Desta forma poderá obter mais informações do local do evento, e repassá-las ao comandante do socorro;

3.3.7 Usar tom de voz agradável e, sempre que possível, tratar o solicitante pelo nome;

3.3.8 Evitar ruídos de rádio, e que o solicitante não escute barulho da SsCO;

3.3.9 Evitar uso de gírias e não usar palavras de baixo calão;

3.3.10 Mantenha o solicitante informado, mesmo que a informação não o agrade, e somente prometa o que puder cumprir;

OBS : TODOS SABEMOS EXATAMENTE COMO GOSTAMOS DE SER TRATADOS.

3.3.11 Identificar-se sempre que lhe for requisitado pelo solicitante. Informar sua função, graduação, nome de guerra e a qual OBM pertence. O Chefe da SsCO da OBM poderá definir regras de identificação do comunicante, desde



que autorizadas pelo comandante da Unidade. Exemplo: Sd BM César Nicolau Atendente 39;

3.3.12 Identificando-se que a chamada não é de competência do CBMERJ, direcione-a para o órgão competente, oriente o solicitante, e procure liberar a linha telefônica rapidamente;

3.3.13 Identificar o momento do acionamento do carrilhão, e do pique de alerta da guarnição de socorro e da convocação do comandante do socorro para a confirmação;

3.3.14 Acionar o Carrilhão e o pique de alerta, imediatamente, após a percepção de que o socorro não é FALSO e que existe um real aviso de socorro de responsabilidade da Corporação. Em caso de dúvida - BRADE! Isto vale para qualquer tipo de evento (ver nota Gab Cmdo 285/2012 Boletim 109 de 13Jun2012);

3.3.15 O Carrilhão e o pique de alerta devem ser executados, obrigatoriamente, durante as anotações dos detalhes do evento de socorro, e têm por objetivo anunciar para a guarnição que o socorro vai ocorrer+e/ou de convocar o comandante do socorro para a confirmação;

3.3.16 Coletar, inicialmente, os dados do evento e do solicitante, preenchendo o memento+ (com caligrafia inteligível) com as seguintes informações: Detalhe do Socorro, Endereço, referencia (posto, poste, escola, etc..., se necessário), telefone e nome do solicitante. Após essas anotações, e em todos os casos, acione o carrilhão e o pique de alerta;

3.3.17 Nos casos em que não há necessidade de confirmação, indague o solicitante sobre a existência de vítimas e sobre a situação do local. Entregue o memento preenchido ao comandante do socorro e tente agilizar o início do deslocamento das viaturas de socorro.

3.4 DO COMUNICANTE NA CONFIRMAÇÃO DO SOCORRO.

3.4.1 Quando a solicitação, via telefone, não se tratar de uma fonte idônea ou emergência máxima, o comunicante deverá colher os dados do evento, desconectar a ligação telefônica e refazê-la com o telefone do Solicitante, a fim de verificar se o número informado está correto para se reduzir a possibilidade de falso aviso de socorro. Nesse caso, oriente ao solicitante a manter o telefone desocupado e que fique próximo ao aparelho para a confirmação do evento pelo Comandante do Socorro;

3.4.2 Convoque o comandante do socorro (para a confirmação) SEMPRE pelo PIQUE DE ALERTA e NUNCA POR TELEFONE;

3.4.3 Ter conhecimento de que a decisão final de avançar para a ocorrência pertence ao comandante do socorro;

3.4.4 Caso não haja a confirmação ou seja identificado um falso aviso de socorro, ou seja, o telefone ou os dados fornecidos inicialmente forem incorretos, o comunicante deverá informar ao comandante do socorro e registrar/finalizar o atendimento, a fim de que faça parte da estatística desses tipos de chamado e, assim, subsidiar medidas administrativas futuras;

3.4.5 Caso haja a confirmação da ocorrência, o comunicante deverá seguir os procedimentos descritos no DESPACHO DO SOCORRO;

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO



OBS: Se o aviso for feito pessoalmente o comunicante deve fazer as anotações (ver item 3.3.16) e proceder como descrito no item DESPACHO DO SOCORRO.

3.5 DO COMUNICANTE NO DESPACHO DO SOCORRO.

3.5.1 Repassar o contato telefônico e o memento preenchido corretamente para o Comandante do Socorro e sugerir as viaturas que atenderão ao evento.

3.5.2 Estar atento aos questionamentos do comandante do socorro, visando apoiá-lo, por rádio ou telefone, durante o deslocamento do socorro até o local do evento.

3.5.3 Anunciar, em bom tom, pelo alto falante da OBM %Socorro confirmado+, o endereço do evento e as viaturas da OBM que se deslocarão para o socorro, conforme determinado pelo comandante do socorro.

3.5.4 Anunciar, por sistema de som, pausadamente e com clareza, o detalhe do socorro, endereço e viaturas a serem despachadas, além de acionar o toque de BRADO, que consiste de um alarme, o qual deverá soar no espaço de tempo compreendido entre 3 a 5 segundos.

3.6 DO COMUNICANTE NO DESLOCAMENTO DO SOCORRO.

3.6.1 Todas as saídas de socorro, bem como as viaturas que se deslocaram para o evento devem ser informadas, imediatamente, ao COCB (Bravo 00) e, preferencialmente, via rádio (saída de material). Nos casos de eventos típicos de APH (ambulância), o COGS também deverá ser informado;

3.6.2 Visualizar a localização das viaturas de socorro utilizando sistema CECOCO (GPS Rádio);

Existem Vítimas? Quantas? Crianças? Existem muitos curiosos?

É Colisão? Quantos carros? Ônibus? O trânsito está engarrafado?

O que queima? Fábrica? De que? fumaça? Consegue ver algo? O que?

Prédio? Quantos pavimentos? Muito fogo?

Qual a área atingida? Em que andar?

3.6.3 Enquanto o comboio se desloca para o local, o comunicante deve estabelecer novo contato com o solicitante, a fim de obter informações não colhidas no atendimento telefônico, tais como:

3.6.4 As novas informações obtidas devem ser repassadas ao comandante do socorro e/ou a Bravo 00, preferencialmente por rádio;

3.6.5 No novo contato telefônico com o solicitante, tente orientá-lo e acalmá-lo;

3.6.6 Manter contato, via rádio, com as viaturas em deslocamento a cada 10 minutos.

3.7 PROCEDIMENTOS DO COMUNICANTE DURANTE O SOCORRO.

3.7.1 O Operador deverá manter contato constante com o cmt do socorro e/ou com a viatura base, preferencialmente por rádio, a fim de estar atualizado quanto ao desenrolar da ocorrência.

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO



3.7.2 Participar, proativamente, da ocorrência, monitorando e dando suporte à guarnição de socorro em todas as fases do evento. Principalmente em casos de eventos com vítimas ou de grande porte.

3.7.3 Aguardar o contato do comandante do socorro (após a chegada do socorro ao local) para apoiá-lo na necessidade de outros recursos em apoio operacional;

3.7.4 Caso o Comandante do Socorro não realize o contato, o comunicante deverá fazê-lo e caso não consiga, no máximo, em 10 minutos após a chegada do socorro ao local, o comunicante deverá informar ao COCB;

3.7.5 Estabeleça contato com o socorro, no mínimo a cada 10 min. para conhecer detalhes da ocorrência, preferencialmente, por rádio. Assim, a conversação entre o comunicante da OBM e o socorro em operação poderá ser ouvida por outras Unidades e por Bravo, e não será preciso repetir as informações já transmitidas.

3.7.6 Em contato com o local do evento, verificar com o comandante do socorro a situação e a necessidade de acionamento de outras viaturas/OBM especializadas para apoio, bem como de pessoal, de material operacional, de outros recursos dos órgãos de segurança pública e de defesa social (polícia, companhia de águas, de energia, perícia, CO Rio, CEG, Guarda Municipal, LIGHT, CERJ, AMPLA, Defesa Civil, etc...). Informar sempre a Bravo 00 sobre os procedimentos adotados;

3.7.7 Acionar, imediatamente, o órgão (externo ou interno) responsável pelo apoio operacional solicitado pelo comandante do socorro. Caso haja dificuldade na obtenção do apoio operacional, o comunicante deve informar, imediatamente, ao COCBMERJ;

3.7.8 Confirmar com a guarnição do socorro, se o recurso/apoio operacional solicitado já está no local. Ou seja, verificar se a solicitação do comandante do socorro foi atendida. Em caso negativo, ratificar a solicitação ao órgão acionado e informar ao COCBMERJ;

3.7.9 Acessar, nos casos de incêndio, o sistema PGORH do GTSAl, onde pesquisará todos os recursos hídricos na área da ocorrência (Raio: 500m), aumentando a área se necessário. As informações dos recursos hídricos encontradas deverão ser repassadas ao Comandante do Socorro e a Bravo 00;

3.7.10 Anotar todos os contatos telefônicos e horários importantes tais como: hora do aviso, da saída do socorro, da chegada ao local do evento, do início do regresso do socorro, do acionamento de órgãos externos e dos recursos internos, do retorno das viaturas à OBM, dentre outros.

3.8 DO COMUNICANTE NO REGRESSO DO SOCORRO À OBM.

3.8.1 Após a informação oriunda do local do evento de que o socorro está de regresso à OBM, o comunicante informará, via rádio ou telefone, imediatamente, ao COCBMERJ e ao COGS (ambulâncias), a fim de que as viaturas passem à condição de disponíveis para uma nova ocorrência;

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO



Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO

3.8.2 Ao tomar conhecimento sobre a classificação do tipo de incêndio (Princípio, Pequeno, Médio ou Grande) , imediatamente, o comunicante informará ao COCBMERJ.

3.8.3 Quando sair de serviço deve atualizar o comunicante substituto sobre socorros em andamento e/ou as novas medidas administrativas a serem adotadas.

3.8.4 Os comunicantes não estão autorizados a passar nenhuma informação à imprensa. Esta deve ser orientada a contatar a Assessoria de Imprensa do CBMERJ.

4. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS:

4.1 DEFINIÇÕES

Comunicação: É a transmissão e recepção de qualquer tipo de informação por qualquer via ou processo, eletromagnético ou não.

Comunicante: Expressão como são conhecidos os Bombeiros Militares que trabalham nas SsCO.

Telecomunicação: É a transmissão, emissão e recepção de informações de qualquer natureza (símbolos, caracteres, sinais, escritas, imagens, sons, etc) por fio, rádio, eletricidade ou qualquer outro processo eletromagnético. (Cód. BR. de Telecomunicações).

Transceptor (Tx): É o equipamento de radiocomunicação que tem a propriedade de transmitir e receber mensagens por processo eletromagnético.

SIRCE/RJ: Sistema Integrado de Radiocomunicação Crítica de Emergência dos órgãos de governo NO Estado do R.J. Digital (área metropolitana) e analógico (interior).

Sítio de Repetição: área onde estão localizados os equipamentos de retransmissão de radio. Normalmente localiza-se em pontos elevados e devem possuir infraestrutura com segurança, energia elétrica, gerador, telefone, câmeras de monitoramento, alarme, ambiente climatizado, torre, dentre outros para funcionamento dos equipamentos.

E.R.B. (estação rádio base) ou B.S.R. (base station repeater): equipamento responsável pela recepção e retransmissão do sinal rádio transmitido em um sistema de rádio e tem como função a amplificação da potência do sinal rádio, para aumentar a área geográfica de cobertura do sinal de rádio. É muito conhecida como repetidora (rpt) do sinal de rádio.

LINK: Ligação ou enlace via rádio (em microondas ou UHF) responsável por manter os retransmissores do SIRCE/RJ interconectados permanentemente com o CNC. Estabelece ligação entre o COCBMERJ e o SIRCE/RJ para a gestão da frota de rádios do CBMERJ.

C.N.C.: Controlador Central da Rede . Parte do SIRCE/RJ Digital responsável pelo controle total das ligações rádio em andamento. %Control Network Center+



N.M.S.: Sistema de gerenciamento da rede rádio integrada, instalado atualmente no DETEL (CCRIT/SESEG). O termo original significa ~~N~~Network Manager System+.

CECOCO . Centro de Coordenação e Controle dos Equipamentos rádios do SIRCE/RJ

PTT . Push to Talk: Tecla ~~a~~aperte para falar+. Tecla do rádio que deve ser mantida premida durante a transmissão da mensagem.

D.G. . Distribuidor Geral: É a parte da ~~C~~Caixa de Distribuição Telefônica+ existente dentro do quartel que recebe as linhas telefônicas fixas e as distribui dentro da OBM.

P.T.R. . Ponto de Terminação da Rede Telefônica Pública: Componente da caixa de distribuição telefônica que recebe os pares telefônicos da concessionária de telefonia fixa. O PTR é o final do cabo externo que se inicia na estação telefônica pública da área ou bairro em que está localizado o quartel.

4.2 ABREVIATURAS

ABREVIATURAS.

DGCCO . Diretoria Geral de Comando e Controle Operacional;

COCBMERJ ou COCB . Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar do Estado / RJ;

COGS . Centro de Operações GSE / SAMU;

CSM / M Tel . Centro de Suprimento e de Manutenção de materiais de Telecomunicações

APH . Atendimento Pré-hospitalar;

P C Av (Posto de Comando Avançado)

P C Com (Posto de Comando e Comunicações)

SsCO . Subseção de Controle Operacional das Unidades Operacionais, também conhecida por sala de Comunicações ou Sala de Operações;

CICC . Centro Integrado de Comando e Controle;

DETEL . Gestor da telefonia do órgãos de Governo do Estado/RJ. (prestação serviços);

CCRIT . Gestor da Radiocomunicação do órgãos de Governo do Estado/RJ. (prestação de serviços e treinamento dos usuários do SIRCE/RJ);

COPOM . Centro de Operações da PMERJ. Localizado no QG da PM;

CECOPOL - Centro de Operações da PCERJ, localizado no Centro do RJ;

CECOPEN . Centro de Operações do DESIPE localizado no Centro do RJ;


GPS . Sistema de Localização por satélite (Global Position System);

TMO . Modo Troncalizado de Operações (modo troncalizado);

DMO - (modo direto, rádio a rádio ou ponto a ponto);

TARM - Telefonista Auxiliar de Regulação Médica;

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO

 <p>SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ESTADO MAIOR GERAL</p>	POP	Seção DIVERSOS	
	Página 9/9	Versão 1ª	Modelo ANALÍTICO
Assunto: RECEBIMENTO DE AVISO DE SOCORRO		PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO

HEAD-SET . Aparelho que dispensa o uso das mãos para operação;
MDT . Terminal Móvel de dados (Mobile Data Terminal).

5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

5.1 PENICHE, Marcos Tadeu . CBMERJ . Manual de Comunicações, RJ, 1999.

5.2 _____, . Curso O1 - OF. COM - Exército Brasileiro . Escola de Comunicações.

5.3 PENICHE Marcos Tadeu . CBMERJ . Apostila de Comunicações, RJ, 2013.

5.4 _____, Publicações dos Bol SEDEC/CBMERJ relacionadas ao serviço do comunicante.

Elaborado por: Cap. BM José Edvaldo	Emissão: 19/09/2013	Revisão: / /	Aprovação: Ch EMG
---	-------------------------------	------------------------	---------------------------------